

実証概要

設定した解決したい課題

- ・ 日常的に発生する野生生物に関する電話対応に多くの時間を割かれていること。
- ・ 問い合わせ対応を電話のみで行っているため、保護対象外の鳥類のようなハトやスズメに対しての定型的な内容に対しても個別対応が必要となり、非効率な業務体制となっていること。
- ・ 種類の特定については、職員の知識頼りになっているため、標準化の必要性を感じていること。
- ・ 動物の写真や場所共有などに時間がかかり、現場に向かうのが問い合わせから数時間後になるケースがあること。

解決の方向性（実証事業者との協議結果）

- ・ **問い合わせ対応の自動化**：アンケート形式のアプリを開発し、保護対象外の動物に関する問い合わせには、用意された回答を自動で表示させ、自己解決を促す。
- ・ **AIによる動物種の判別**：投稿された画像からAIが動物種を判別し、職員に通知することで、対応の属人性をなくし、判断の精度とスピードを向上させる。
- ・ **希少種発見時の迅速な位置特定**：タカやフクロウなどの希少種が報告された際に、アプリから位置情報を取得し、職員が現場へ到着するまでの時間を短縮する。

<検証項目・KPI>

- ・ 電話対応回数の削減：月70～80件 → 50%削減
- ・ 職員の満足度評価：肯定的な回答率30%
- ・ 県民の満足度評価：肯定的な回答率60%

試行運用の概要

<方法>

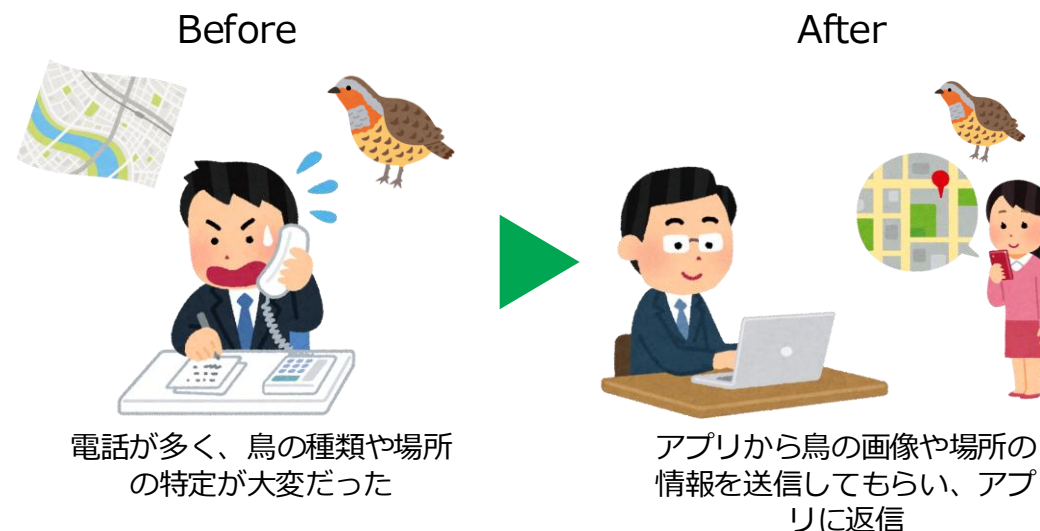
- ・ **周知・導入**：自然環境課HP「傷ついた野生鳥獣を見つけた方へ」に案内とリンクを掲載。

<運用フロー>

- ・ **県民**：アプリ経由で野生生物に関する報告を行い、終了後にアンケート（KPI③評価）に回答。
- ・ **職員**：管理画面より報告への回答対応を実施。
- ・ **効果検証**：アプリ導入前後での「電話削減率」（KPI①）および職員の「業務対応満足度」（KPI②）を比較測定。

<期間>

- ・ 2025/11/13 ～ 11/28（16日間）



工夫したポイント

- ✓ **直感的なUI/UXの徹底**：アンケート形式の採用により、専門知識がない県民でも迷わず自己解決（保護要否の判断）ができるデザインを実現した。
- ✓ **SMSの活用**：報告への回答に利用し、回答漏れを防ぎ、利用者への確実な情報提供を可能にした。
- ✓ **AI画像判定による標準化と迅速化**：AIが動物種を一次判定することで属人化を防ぎ、希少種かどうかの選別時間を大幅に短縮した。

実証実験の評価及びKPIの結果

- ✓ **職員の電話対応が激減した**：アプリの導入により、電話での問い合わせが**約57%減少**した。報告の約6割が電話からアプリへ切り替わったことで、職員が電話対応に取られる時間を大幅に減らすことに成功した。
- ✓ **職員から「仕事がスムーズになった」と好評であった**：現場の職員全員（100%）が、来年度以降も「このシステムを使い続けたい」と回答した。報告に合わせて事前に写真や位置情報がわかるため、状況把握がしやすく、対応時間が短縮されたと高く評価されている。
- ✓ **県民からも「操作がとても簡単」と高評価であった**：実際に使った県民の9割以上（91%）が、アプリの操作を「非常に簡単だった」と回答した。誰でも直感的に使えるデザインである点が、このアプリの最大の強みである。

＜検証項目・KPIに関する結果＞

- ✓ **電話対応回数の削減：57%削減**（電話対応回数を月平均70.5件から30件へ削減）
- ✓ **職員の満足度評価：83.3%**（来年度からの継続利用意向など6項目のアンケートの肯定的回答率の平均）
- ✓ **県民の満足度評価：81.8%**（操作性など3項目のアンケートの肯定的回答率の平均）

導入に向けての課題と解決策

アプリの認知度不足（周知面）

- ・ **課題**：アプリの機能は好評だが、まだ存在を知らない住民が多くいる。
- ・ **解決策**：広報誌、SNS、ホームページでの告知を増やし、認知度を向上させる。

「その他」項目の詳細化と自動案内の拡充

- ・ **課題**：「その他」の選択かつ写真がない報告では、詳細な状況把握が難しいため、具体的な案内や自動対応が困難である。
- ・ **解決策**：「その他」の後に「小鳥・カモ類・ツバメ」等の二次分類画面を追加し、鳥インフル判定や頻発する問合せへの案内を自動化する。

野生動物報告アプリ

報告する

動物の種類を選択してください

スズメ

ハト

カラス

フクロウ

タカ

その他・分からない

戻る

次へ

報告詳細

動物種	連絡先	
フクロウ	900000000	
動物の状態	AIが判断した細かい動物種	
怪我をしてる	アオバズク	
発見場所	AIが判断した理由	
https://maps.app.goo.gl/V3zBwCGRwrtV4jDLA		
大きな黄色い目、明瞭な顔盤（顔の縁取り）がなく、胸から腹にかけて太い褐色の縦斑があるのが特徴です。日本には夏鳥として渡来し、全国の平地から山地の林で見られます。		